



Op de foto: huisarts(opleider) Alex Poppelaars uit Breda

HANDREIKING KNMG GEEFT TIPS WIL UW PATIËNT HET CONSULT OPNEMEN?

Bijna de helft van de artsen maakt het wel eens mee. U begint een consult, vraagt de patiënt: 'Mag ik het gesprek opnemen?' U bent niet de enige die dan een beetje schrikt. De KNMG publiceerde recent een handreiking over hoe om te gaan met het opnemen van gesprekken door patiënten. En hoe u er zelfs uw voordeel mee kunt doen.

Vier op de tien artsen hebben het wel eens meegemaakt dat een patiënt vroeg of hij het gesprek mocht opnemen, zo bleek uit onderzoek van de KNMG onder een artsenpanel waaraan 772 artsen deelnamen. En misschien gebeurt het ook wel eens zonder dat de arts het weet. Want met een smartphone is het opnemen van een gesprek een fluitsje van een cent. Volgens minister Edith Schippers (VWS) zou het heel gewoon moeten zijn. Maar toen zij vorig jaar in de Tweede Kamer zei dat zij het verstandig vindt dat patiënten de gesprekken met hun arts opnemen, kwamen bij organisaties als KNMG en LHV allerlei vragen binnen. Mag dat opnemen zomaar? Mogen opnames ook openbaar worden gemaakt? Kunnen ze ook tegen een arts worden gebruikt?

Reden voor de KNMG om hier eens goed naar te kijken. Voor Krista Tromp, vorig jaar zomer begonnen als beleidsadviseur ethiek bij de KNMG, was het zo ongeveer haar eerste klus. Ze heeft zich er het afgelopen jaar grondig in verdiept. "De vraag of het mag, is snel beantwoord. Patiënten mogen gesprekken met hun arts opnemen. Bij beeldopnames is het verplicht om dit bij de betreffende arts te melden, bij geluidsopnames is het fetsoenlijk om dat te doen. Maar weigeren kan niet." Maar met zo'n kort antwoord zou volgens haar niemand echt geholpen zijn. "De vraag was natuurlijk vooral: hoe kunnen we hier op een goede manier mee omgaan? Kunnen we dit op zo'n manier in de praktijk integreren dat het de arts en de patiënt helpt en de zorg verbetert? Daar zijn wij samen met onze federatiepartners naar op zoek gegaan." Het resultaat is de Handreiking 'Opnemen van gesprekken door patiënten' die zojuist is verschenen.

■ TRANSPARANTIE

Voor Alex Poppelaars, huisarts in Breda en huisartsopleider, is het eigenlijk heel gewoon om consulten op te nemen. "Het

3 BELANGRIJKE TIPS BIJ HET OPNEMEN VAN CONSULTEN

1 Onderzoek de behoefte achter de vraag

Als een patiënt het gesprek wil opnemen, dan kun je dat niet weigeren. Toch is het ook van belang om te vragen waarom iemand dat wil. Het kan zijn dat er een andere vraag achter zit. Mogelijk wilde een naaste van de patiënt bij het consult zijn, maar was die op dat moment verhinderd. Je kunt dan voorstellen om een afspraak te maken waar die persoon wel bij aanwezig kan zijn. Misschien wordt ook in de behoefte van de patiënt voorzien als alleen de samenvatting van het consult wordt opgenomen.

2 Meld open en eerlijk dat patiënten het gesprek mogen opnemen

Meld op de website of in de spreekkamer dat patiënten het gesprek kunnen opnemen, maar alleen voor privégebruik. Een consult mag dus bijvoorbeeld niet via social media worden verspreid. Door hier open over te zijn, voorkom je dat een patiënt het gesprek stiekem opneemt.

3 Zie het opnemen als opstapje voor een volgend gesprek

Het opnemen van een gesprek kan voor de arts zelf ook wat opleveren. Je kunt er namelijk nog eens op terugkomen bij de patiënt: "U heeft het gesprek de vorige keer opgenomen. Heeft u of een naaste van u naar aanleiding daarvan nog vragen?" Dan gebruik je het als opstapje om het gesprek verder te brengen en om samen met de patiënt tot beslissingen te komen.

Meer praktische tips leest u in de zojuist verschenen KNMG-handreiking *Opnemen van gesprekken door patiënten*. U vindt de handreiking op www.lhv.nl/opnemengesprekken

VOORBEELDTKST VOOR IN DE WACHTKAMER

U mag geluidsopnames maken van het gesprek met uw zorgverlener, bijvoorbeeld met uw telefoon. Wel willen wij u vragen dit vooraf te melden. Het verspreiden van de opname buiten de privésfeer zonder onze toestemming is wettelijk niet toegestaan.

Lit de KNMG-Handreiking 'Opnemen van gesprekken door patiënten'

komt vaak voor dat huisartsen-in-opleiding aan patiënten vragen of zij het consult voor onderwijsoeleinden mogen opnemen om hun gespreksvaardigheden te oefenen. Het is de manier om te achterhalen wat de hulpvraag was en of de goede vragen zijn gesteld. Patiënten hebben daar bijna nooit moeite mee. Toch is het ook voor hem anders als het verzoek voor het opnemen van het gesprek bij de patiënt vandaan komt. "Ik heb het ook even bij mijn collega's gespeeld. Die hebben hetzelfde gevoel als ik. Er zitten zeker positieve kanten aan. Wij zijn voor transparantie en wij vinden het ook prima dat iemand die moeite heeft om alles te onthouden het gesprek nog eens terug luistert, desgewenst met familieleden. Dat zijn goede redenen om een gesprek op te nemen." Tegelijkertijd kriebelt er iets. "Er zit ook

een keerzijde aan. Als een consult wordt opgenomen door de patiënt ben je daar al snel meer tijd aan kwijt. Je gaat je iets anders gedragen, je wilt alles aflichten. Ik denk dat je er wat voorzichtiger van wordt. Wellicht zeg je niet alles meer wat je denkt, maar beperk je je puur tot wat je feitelijk weet. Zeker bij een patiënt met wie de relatie wat lastig ligt. Je hebt ook een beetje het gevoel: wat gaat er met die opnames gebeuren? Elk zinnenetje kan bij openbaarmaking uit de context worden gehaald. Als het fout gaat, krijg je dan bij het tuchtcollege of de rechter delen uit die opnames te horen? Dan wordt een goedgebedoelde opname toch een nachtmerrie." Het opnemen van een gesprek is volgens hem overigens niet altijd de beste manier om patiënten goed te informeren. "Het kan ook helpen om patiënten informatie

'Hoe kunnen we geluidsopnames zo in de praktijk integreren dat het zowel arts als patiënt helpt?'



gesprek wil opnemen. Misschien hoeft alleen de samenvatting van het gesprek te worden opgenomen."

En wat als een heel lastige patiënt het gesprek wil opnemen? "Het kan zijn dat een patiënt het gesprek wil opnemen omdat de relatie met de arts niet goed zit. Ook in dat geval kan zo'n verzoek een opstapje zijn om daarover in gesprek te gaan en een oplossing te zoeken. Er is dan sowieso een probleem."

■ WACHTKAMERTEKST

De handreiking biedt artsen praktische handvatten om het opnemen van gesprekken op een goede manier te integreren in de praktijk. KNMG heeft de concepttekst aan een breed artsenpanel voorgelegd en aan de hand van hun reacties verbeterd. Ook andere belanghebbenden zoals de Autoriteit Persoonsgegevens en Patiëntenfederatie Nederland hebben naar de tekst gekeken. Tromp: "Het hele traject heeft een jaar geduurd, maar elke stap die we hebben gezet was nodig en zinvol."

Bij het traject is de LHV nauw betrokken geweest, in de persoon van juridisch beleidsadviseur Swanehilde Kooij. "Zij heeft tijdens de discussie het perspectief van de huisarts duidelijk naar voren gebracht", vertelt Tromp. "Hoe kun je de tekst zo formuleren dat artsen er in de praktijk echt wat mee kunnen. De handreiking bevat ook een voorstel voor een tekst die de arts in de wachtkamer kan ophangen over het opnemen van consulten." ■



Juridisch advies nodig?

Heeft u vragen over het opnemen van gesprekken door patiënten? Neem dan contact op met Almée de Heij, afdeling juridische zaken LHV. "Ik krijg regelmatig telefoontjes van huisartsen die vragen hebben over het opnemen van consulten door patiënten. De handreiking van de KNMG schept daar nu meer duidelijkheid over. Maar als een huisarts toch nog vragen heeft, of bijvoorbeeld tegen misbruik van een gespreksopname aanloopt, kan hij altijd contact met ons opnemen."

De afdeling Juridische Zaken geeft LHV-leden deskundig, kosteloos en praktisch advies.

E-mail: ja@lhv.nl,
telefoon: 030 38 23 767